



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.10.0564.001.00044-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/10/2025 às 13:53:26

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** VALDELANIA ALVES DA COSTA

**CPF do Consumidor:** 025.530.093-05

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>                | <b>Razão Social</b>                    | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|-------------------------------------|----------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Enel Distribuição<br>Ceará (Coelce) | ENEL<br>DISTRIBUIÇÃO<br>CEARÁ (COELCE) | 07.047.251/0001-70 | 25.10.0564.001.00044-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Água, Energia, Gás

**Assunto:** Energia Elétrica

**Problema:** Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição

**Relato:**

A consumidora, cliente nº 3707612, relata que recebeu uma fatura no valor de R\$ 2.037,95 (dois mil e trinta e sete reais e noventa e cinco centavos), valor este que lhe causou estranhamento, uma vez que não corresponde ao seu consumo habitual.



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

Em busca de esclarecimentos, dirigiu-se à concessionária Enel, onde foi informada de que o referido valor se refere a um TOI (Termo de Ocorrência de Inspeção) por consumo não registrado, supostamente ocorrido entre os dias 30/12/2021 e 25/10/2023.

A consumidora afirma não ter conhecimento prévio do TOI, não reconhece a irregularidade. Diante da situação, a consumidora procurou o Procon visando a intermediação na busca de uma solução.

**Pedido: Requer a consumidora o refaturamento da fatura mencionada, uma vez que não reconhece a validade do TOI (Termo de Ocorrência de Irregularidade) que lhe foi atribuído.**

**TRATATIVAS**

---

13/10/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta